

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА**

І.Б. Андренко

**ПРОГРАМА І РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
“МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА”**

(для студентів 4 курсу денної форми навчання та 5 курсу заочної форми
навчання

напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»)

Харків ХНАМГ 2010

Програма і робоча програма навчальної дисципліни “Менеджмент готельно-ресторанного господарства” (для студентів 4 курсу денної та 5 курсу заочної форм навчання напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»). / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: І.Б. Андренко; – Х.: ХНАМГ, 2010. – 56 с.

Укладач: к.е.н., доц. Андренко Ірина Борисівна

Рецензент: д.е.н., проф. І.М. Писаревський

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 5 від 21 квітня 2010 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	5
1.1. Мета, предмет і місце дисципліни	5
1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни	6
1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги	9
1.4. Рекомендована основна навчальна література	11
1.5. Анотація програми навчальної дисципліни	11
2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	14
2.1. Кваліфікаційні вимоги до студентів у сфері гостинності	16
2.2. Тематичний план навчальної дисципліни	18
2.3. Зміст навчальної дисципліни за змістовими модулями	21
2.4. Плани лекцій	24
2.5. Плани практичних занять	27
2.6. Індивідуальне завдання	30
2.7. Самостійна робота студентів	31
2.8. Контрольні запитання для самодіагностики	34
2.9. Індивідуально-консультативна робота	42
2.10. Методики активізації процесу навчання	43
2.11. Система поточного і підсумкового контролю знань студентів ...	45
2.12. Рекомендована література	53
2.12.1. Нормативно-правові акти	53
2.12.2. Основна література	54
2.12.3. Додаткова література.....	54
2.12.4. Ресурси мережі Інтернет	55

ВСТУП

Сфера послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні, але розвиток і функціонування готельного господарства ускладнюється низкою проблем. Однією з причин подібного протиріччя є відсутність надійної та достовірної інформації про стан ринку готельних послуг та відсутність належного сервісу. Наслідком цього є використання готелів не за призначенням, зниження конкуренції на ринку готельних послуг, що ще більше погіршує стан готельного господарства та затримує вихід України на світовий туристський ринок.

Розвиток готельного комплексу України характеризується адаптацією реформованих підприємств цієї сфери до ринкового середовища, комплексним вирішенням актуальних проблем підвищення ефективності та конкурентоспроможності ринку готельних послуг, що почав поступово наближатись до світових стандартів. В сучасних умовах особливої актуальності набувають питання менеджменту сфери послуг в цілому, та її складової – готельно-ресторанного господарства.

Навчальна дисципліна «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» висвітлює теоретичний матеріал щодо сутності економічних явищ і процесів в індустрії гостинності України їх взаємозв'язків, і розвиває у студентів практичні навички управління підприємствами готельно-ресторанного господарства.

1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Програма навчальної дисципліни “Менеджмент готельно-ресторанного господарства” розроблена для студентів, які навчаються за напрямом підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа».

1.1. Мета, предмет і місце дисципліни

Мета дисципліни полягає у обґрунтуванні теоретичних положень з організації готельно-ресторанного бізнесу та функціонування підприємств індустрії гостинності, управління підприємствами індустрії гостинності та формуванні практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо управління функціонуванням підприємствами індустрії гостинності і підвищення ефективності їх діяльності.

Предмет вивчення дисципліни – система складових менеджменту підприємств готельно-ресторанного господарства як процесу сучасного динамічного управління, особливості функціонування цих підприємств на ринку, тенденції їх розвитку та сучасний досвід управління.

Місце дисципліни “Менеджмент готельно-ресторанного господарства” у структурно-логічній схемі підготовки фахівця наведено в табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця

Перелік дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення цієї дисципліни	Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну
Організація готельного господарства	Маркетинг готельного і ресторанного господарства
	Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства
Організація ресторанного господарства	Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві
	Написання звітів з практики
Економіка підприємства	Виконання курсових робіт
	Виконання дипломних робіт

1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни

Модуль 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (6,0/216) (кредит/годин)

Змістові модулі:

Загальна характеристика менеджменту готельного господарства. Проблеми розвитку менеджменту вітчизняних підприємств готельного господарства. Особливості управління підприємствами готельного господарства. Форми управління господарською діяльністю в підприємствах готельного господарства. Менеджмент на різних стадіях життєвого циклу підприємств готельного господарства. Проектування роботи на підприємствах готельного господарства. Організаційний менеджмент. Проектування та вдосконалення організаційних структур управління підприємств готельного господарства. Організація управління операційною системою на підприємствах готельного господарства. Управління виробничою інфраструктурою підприємств готельного господарства. Управління якістю послуг підприємств готельного господарства. Нововведення як об'єкт управління. Управління інноваційними процесами на підприємствах готельного господарства. Інвестиції в інноваційному менеджменті підприємств готельного господарства. Антикризовий менеджмент. Самоменеджмент. Ефективність управління підприємствами готельного господарства. Особливості управління підприємствами готельного господарства. Підприємство як соціально-економічна система. Технологія процесу прийняття управлінських рішень. Організація комунікацій. Психологія міжособистих стосунків між мешканцями готелю і персоналом та запобігання виникненню конфліктних ситуацій. Лідерство та стиль керівництва. Організація праці керівника підприємства.

Основні принципи проектування роботи і організації в закладах ресторанного господарства. Створення підприємств з різними організаційно-економічними та організаційно-правовими ознаками. Кадрове забезпечення

закладів (підприємств) ресторанного господарства. Структура управління підприємством ресторанного господарства. Штатний розклад, функції, обов'язки і відповідальність спеціалізованих відділів і керівників всіх рівнів. Розробка документації, що регламентує діяльність підприємства. Розробка та реалізація управлінських рішень в ресторанному господарстві. Управління виробничою підсистемою в закладах (підприємствах) ресторанного господарства. Дослідження і оцінювання ефективності виробничого процесу та організаційно-технічного рівня закладу (підприємства) ресторанного господарства. Прийняття управлінського рішення щодо вибору процесу виробництва, його раціоналізації та визначення потужності виробничої підсистеми закладу (підприємства) ресторанного господарства. Планування асортименту та обсягу випуску продукції у закладах (підприємствах) ресторанного господарства. Застосування виробничої системи «точно у строк». Системний аналіз і планування нового виробничого процесу. Склад керівників, фахівців, робітників у виробничій підсистемі, їх права та обов'язки, вимоги до їх знань та умінь.

Менеджмент системи забезпечення, її складові. Форми забезпечення ресурсами, їх надійність і конкурентоспроможність. Інформаційне забезпечення у ресторанному господарстві. Управління доставкою товарів у заклади (підприємства) ресторанного господарства. Управління виробничими запасами у закладах (підприємствах) ресторанного господарства.

Управління організаційно-обслуговуючою системою в закладах ресторанного господарства. Розробка концепції та формату закладу (підприємства) ресторанного господарства. Маркетинговий та системний підхід до менеджменту обслуговування споживачів. Особливості формування мережі закладів ресторанного господарства за місцем роботи, навчання, лікування, у війську тобто на сегментах ринку, головна місія яких – організація харчування з метою збереження здоров'я і забезпечення працездатності основного контингенту споживачів.

Формування мережі ЗРГ в містах і селах, в курортній зоні, на транспорті, при готелях, у місцях відпочинку.

Моделювання та управління організаційно-обслуговуючою підсистемою закладу (підприємства) ресторанного господарства; цільові установки та параметри управління її розвитком. Моделювання системи обслуговування різних контингентів споживачів за місцем роботи, навчання, лікування тощо залежно від основних видів діяльності. Моделювання системи обслуговування у загальнодоступних закладах ресторанного господарства, в готелях тощо.

Склад працівників, фахівців, робітників, відповідальних за організацію обслуговування споживачів (гостей) в ЗРГ. Вимоги до їх обов'язків, знань, умінь, досвіду, стилю роботи тощо.

Управління обслуговуванням гостей на стадії прийому замовлень на обслуговування; розробка плану і програми їх проведення; визначення функцій менеджерів з організації обслуговування на всіх рівнях організації дозволя; проведення ділових зустрічей тощо. Управління якістю обслуговування. Стандарти якості.

1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги

(відповідно до галузевих стандартів ОКХ та засобів діагностики (ЗД): виробничі функції, типові задачі діяльності та вміння (за рівнями сформованості), якими повинні оволодіти студенти внаслідок вивчення даної дисципліни)

Таблиця 1.2 – Освітньо-кваліфікаційні вимоги до вивчення дисципліни

Вміння та знання	Сфери діяльності	Функції діяльності
1	2	3
Досліджувати попит потенційних споживачів готельно-ресторанних послуг	Виробнича	проектувальна
Здійснювати збір, обробку, аналіз та систематизацію інформації щодо послуг гостинності, узагальнювати вітчизняний і світовий досвід з питань виробництва послуг гостинності, використовуючи сучасні методи наукових досліджень		
Вивчати та аналізувати сукупний попит споживачів послуг та чинники впливу на нього, користуючись даними аналізу показників світового та вітчизняного ринку послуг, статистичної інформації щодо функціонування підприємств індустрії гостинності		
Формувати програму діяльності, обґрунтовувати вибір найбільш ефективних форм надання послуг гостинності		
Організовувати процес виробництва послуг проживання враховуючи міжнародний досвід та національні традиції		Організаційна

Продовження таблиці 1.2

1	2	3
Вивчати фахову літературу, досвід діяльності міжнародної готельної індустрії, використовуючи прямі контакти на мові партнерів		
Забезпечувати планувальну організацію технологічних процесів проживання та дозвілля		
Вивчати політику в галузі якості послуг з урахуванням вимог міжнародних та національних стандартів		управлінська
Організовувати порівняльно-аналітичний моніторинг споживчої якості конкурентів, досліджувати реакцію споживачів на якість послуг гостинності		
Перевіряти та ідентифікувати послугу відповідно до документованих процедур		технологічна

1.4. Рекомендована основна навчальна література

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
2. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 384 с.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.
4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Уч. пособие. – 3-е изд., перер. и доп. - Мн.: Новое знание, 2002.
5. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
6. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
7. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
8. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
9. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. – М.: Магистр, 2007. – 447 с.

1.5. Анотація програми навчальної дисципліни

Анотація програми навчальної дисципліни

“Менеджмент готельно-ресторанного господарства”

Дисципліна належить до циклу дисциплін професійної підготовки. Мета дисципліни полягає у обґрунтуванні теоретичних положень з організації готельно-ресторанного бізнесу та функціонування підприємств індустрії гостинності, управління підприємствами індустрії гостинності та формуванні

практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо управління функціонуванням підприємств індустрії гостинності і підвищення ефективності їх діяльності. Предмет вивчення є система складових менеджменту підприємств готельно-ресторанного господарства як процесу сучасного динамічного управління, особливості функціонування цих підприємств на ринку, тенденції їх розвитку та сучасний досвід управління. Дисципліна складається з двох модулів, які розкривають суть організації управління готельно-ресторанним бізнесом та функціонування підприємств індустрії гостинності.

Аннотация программы учебной дисциплины
“Менеджмент гостинично - ресторанного хозяйства”

Дисциплина относится к циклу дисциплин профессиональной подготовки. Цели дисциплины состоят в обосновании теоретических положений по организации гостинично - ресторанного бизнеса и функционирования предприятий индустрии гостеприимства, управления предприятиями индустрии гостеприимства и формировании практических навыков использования этих знаний для принятия управленческих решений по управлению функционированием предприятий индустрии гостеприимства и повышению эффективности их деятельности. Предметом изучения является система составляющих менеджмента предприятий гостинично - ресторанного хозяйства как процесса современного динамичного управления, особенности функционирования этих предприятий на рынке, тенденции их развития и современный опыт управления. Дисциплина состоит из двух модулей, которые раскрывают суть организации управления гостинично-ресторанным бизнесом и функционирования предприятий индустрии гостеприимства.

Annotation of the program of scientific discipline
“Management in Hotel & Restaurant Business”

The discipline belongs the circle of disciplines for the professional training level. The purpose of study the discipline is obtain the theoretical skills on hotel business organization and practical skills on management decision. The subject of study is system of management in hotel & restaurant business in Ukraine. The discipline includes two modules in content which represent essence of hotel & restaurant business organization, functioning and management.

2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена відповідно до вимог галузевого стандарту вищої освіти МОН України на базі освітньо-професійної програми підготовки бакалавра напряму підготовки напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа».

Структура робочої програми навчальної дисципліни “Менеджмент готельно-ресторанного господарства” наведена в табл. 2.1-2.2.

Таблиця 2.1 – Структура навчальної дисципліни
(денна форма навчання)

Характеристика дисципліни: підготовка бакалаврів	Напрям, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів відповідних ECTS – 6,0: у тому числі: модулів - 2 змістових модулів – 4 самостійна робота;	Шифр та назва напряму: 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»	Нормативна Рік підготовки: 4. Семестр: 7,8.
Кількість годин: Усього – 216; За змістовими модулями: модуль 1 – 18 год.; модуль 2 – 72 год.	Шифр та назва спеціальності: 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»	Лекції: кількість годин – 28. Практичні (семінарські): кількість годин – 56. Самостійна робота: кількість годин – 132. у т.ч. індивідуальна робота: кількість годин – 50.
Кількість тижнів викладання дисципліни: 28. Кількість годин за тиждень 2.	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Вид контролю: екзамен

Таблиця 2.2 – Структура навчальної дисципліни
(заочна форма навчання)

Характеристика дисципліни: підготовка бакалаврів	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів відповідних ECTS – 6,0: у тому числі: модулів - 2 змістових модулів – 4 самостійна робота;	Шифр та назва напрямку: 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»	Нормативна Рік підготовки: 5. Семестр: 9.
Кількість годин: Усього – 216; За змістовими модулями: модуль 1 – 18 год.; модуль 2 – 72 год.	Шифр та назва спеціальності: 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»	Лекції: кількість годин – 10. Практичні (семінарські): кількість годин – 10. Самостійна робота: кількість годин – 196. у т.ч. індивідуальна робота: кількість годин – 50.
Кількість тижнів викладання дисципліни: 28. Кількість годин за тиждень 2.	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Вид контролю: екзамен

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час проведення аудиторних занять: лекційних, практичних (семінарських). Також велике значення в процесі вивчення і закріплення знань має самостійна робота студентів. Усі ці види занять розроблені відповідно до положень Болонської декларації.

2.1. Кваліфікаційні вимоги до студентів у сфері гостинності

Дисципліна “Менеджмент готельно-ресторанного господарства” є нормативною у підготовці бакалаврів з напряму підготовки 6.140101 - “Готельно-ресторанна справа”.

Необхідна навчальна база перед початком вивчення дисципліни: з метою найкращого засвоєння матеріалу студенти до початку вивчення дисципліни повинні опанувати знання і навички процесів виробництва та обслуговування у підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Інтегрований підхід до викладання дисципліни “Менеджмент готельно-ресторанного господарства” дозволяє сформуванню у студентів певні знання та навички.

Студенту необхідно **знати:**

- форми розвитку готельного бізнесу, типи готелів;
- базові поняття маркетингу;
- сучасний стан готельного господарства України;
- історію та теорію створення, формування і розвитку ринку послуг готельного бізнесу і туризму;
- понятійний апарат готельного бізнесу;
- законодавчі та нормативно-правові акти в галузі туризму і готельного бізнесу;
- характеристику сегментів сфери туристських послуг;
- умови здійснення стандартизації, сертифікації готельних послуг;
- сучасні інформаційні технології для виробництва та надання готельних послуг;
- нормативи якості готельних послуг;
- особливості ринку послуг готельного бізнесу та туризму в світовій туристичній сфері

- знати особливості менеджменту підприємств готельного та туристичного комплексу

На основі отриманих теоретичних знань, практичних і самостійних занять студенти повинні

уміти:

- орієнтуватися в ціновій політиці індустрії гостинності;
- проектувати послуги гостинності, використовуючи інтеракцію діючих стандартів на види послуг;
- розробляти план маркетингових досліджень, потенційних споживачів послуг гостинності;
- аналізувати й оцінювати варіанти проектів готельно-ресторанних послуг і визначати найбільш раціональні з них для реалізації в практиці бізнесу;
- приймати ефективні управлінські рішення у сфері розширення і модернізації послуг у готельно-ресторанному бізнесі.
- вільно володіти технологією у сфері готельно-ресторанного бізнесу;
- орієнтуватися в законодавчій та нормативно-правовій базі готельно-ресторанного бізнесу;
- характеризувати основні сегменти сфери готельних послуг;
- аналізувати якість наданих послуг гостинності.

Після вивчення курсу студенти повинні:

- засвоїти принципи та підходи до створення сучасних підприємств готельного й туристичного комплексу;
- оволодіти сучасним досвідом управління підприємствами готельного та туристичного комплексу;
- опанувати способи прийняття управлінських рішень, адекватних вимогам туристичного ринку;
- набути навичок ефективного управління підприємствами готельного та туристичного комплексу для підвищення їх прибутковості;
- навчитися застосовувати сучасні інноваційні й інформаційні технології в управлінні підприємствами готельного та туристичного комплексу.

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена відповідно до вимог галузевого стандарту вищої освіти МОН України на базі освітньо-професійної підготовки бакалавра.

2.2. Тематичний план навчальної дисципліни

При вивченні дисципліни “Менеджмент готельно-ресторанного господарства” студент має ознайомитися з програмою дисципліни, її структурою, формами та методами навчання, видами та методами контролю знань.

Тематичний план дисципліни “Менеджмент готельно-ресторанного господарства” складається з двох модулів, кожен з яких містить в собі відносно окремий самостійний блок дисципліни, який логічно пов’язує кілька укрупнених навчальних елементів дисципліни за змістом і взаємозв’язками.

Навчальний процес здійснюється у таких формах: лекційні та практичні заняття, індивідуальні завдання, самостійна робота студента.

Структура залікового кредиту дисципліни наведена у табл. 2.3 – 2.4.

Таблиця 2.3 - Структура залікового кредиту навчальної дисципліни
(денна форма навчання)

Тема	Кількість годин			
	лекції	практичні заняття	самостійна робота	індивідуальні завдання
Модуль 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (теоретичні засади)				
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства</i>				
Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи.	2	6	10	
Тема 2. Індустрія гостинності як об'єкт управління.	4	6	10	
<i>Змістовий модуль 1.2. Функції і методи менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства</i>				
Тема 3. Функції менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі.	4	8	12	
Тема 4. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві	3	6	10	
Разом годин за Модулем 1	13	26	42	25
Модуль 2. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (управлінські процеси на підприємствах)				
<i>Змістовий модуль 2.1. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства</i>				
Тема 5. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства.	4	8	10	
Тема 6. Стил ь керівництва й управлінські рішення на підприємствах готельно-ресторанного господарства.	4	8	10	
<i>Змістовий модуль 2.2. Управління персоналом та процесами праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства</i>				
Тема 7. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.	4	6	10	
Тема 8. Організація праці та проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства	3	8	10	
Разом годин за Модулем 2	15	30	40	25
Усього годин	45	56	132	

Таблиця 2.4 - Структура залікового кредиту навчальної дисципліни
(заочна форма навчання)

Тема	Кількість годин			
	лекції	практичні заняття	самостійна робота	індивідуальні завдання
Модуль 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (теоретичні засади)				
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства</i>				
Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи.	1	1	20	
Тема 2. Індустрія гостинності як об'єкт управління.	1	1	20	
<i>Змістовий модуль 1.2. Функції і методи менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства</i>				
Тема 3. Функції менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі.	2	2	20	
Тема 4. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві	2	2	15	
Разом годин за Модулем 1	6	6	75	25
Модуль 2. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (управлінські процеси на підприємствах)				
<i>Змістовий модуль 2.1. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства</i>				
Тема 5. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства.	1	1	20	
Тема 6. Стиль керівництва й управлінські рішення на підприємствах готельно-ресторанного господарства.	1	1	20	
<i>Змістовий модуль 2.2. Управління персоналом та процесами праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства</i>				
Тема 7. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.	1	1	15	
Тема 8. Організація праці та проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства	1	1	16	
Разом годин за Модулем 2	4	4	71	25
Усього годин	10	10	196	

2.3. Зміст навчальної дисципліни за змістовими модулями

МОДУЛЬ 1. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ)

Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства

ТЕМА 1. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА: СУТНІСТЬ, ОСНОВНІ ПІДХОДИ

- 1.1. Сутність і основні підходи в менеджменті.
- 1.2. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.
- 1.3. Формування і розвиток науки про управління.
 - 1.3.1. Зародження науки про управління.
 - 1.3.2. Еволюція наукових шкіл менеджменту.
- 1.4. Принципи, рівні, цілі, завдання менеджменту.

ТЕМА 2. ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ

- 2.1. Готельні заклади як об'єкт управління.
 - 2.1.1. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності.
 - 2.1.2. Характеристика і особливості готельних послуг.
 - 2.1.3. Типізація і класифікація закладів розміщення.
- 2.2. Заклади харчування як об'єкт управління.
 - 2.2.1. Класифікація підприємств харчування.
 - 2.2.2. Економічна сутність і види діяльності підприємств харчування.
- 2.3. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

Змістовий модуль 1.2. Функції і методи менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства

ТЕМА 3. ФУНКЦІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

- 3.1. Поняття і класифікація функцій управління.
- 3.2. Організація як функція менеджменту.
- 3.3. Планування як функція менеджменту.
- 3.4. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.
- 3.5. Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.

ТЕМА 4. МЕТОДИ МЕНЕДЖМЕНТУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

- 4.1. Поняття, сутність і класифікація методів менеджменту.
- 4.2. Маркетинг як метод управління.
- 4.3. Економічні методи управління в менеджменті.
- 4.4. Адміністративні (організаційно-розпорядчі) методи менеджменту.
- 4.5. Соціально-психологічні методи управління.

МОДУЛЬ 2. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (УПРАВЛІНСЬКІ ПРОЦЕСИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ)

Змістовий модуль 2.1. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства

ТЕМА 5. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА СТРУКТУРА СУЧАСНИХ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

- 5.1. Поняття та класифікація організаційних структур управління.
- 5.2. Організаційні структури управління в готелях.
- 5.3. Організаційні структури управління підприємств харчування.

ТЕМА 6. СТИЛЬ КЕРІВНИЦТВА Й УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

- 6.1. Управлінські рішення: сутність, класифікація.
- 6.2. Розробка, реалізація та контроль реалізації управлінських рішень.
- 6.3. Стиль керівництва: поняття, класифікація, характеристика.

Змістовий модуль 2.2. Управління персоналом та процесами праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства

ТЕМА 7. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

- 7.1. Кадровий потенціал підприємств індустрії гостинності.

7.2. Система управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства.

ТЕМА 8. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ ТА ПРОЕКТУВАННЯ РОБІТ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

8.1. Загальна характеристика основних елементів організації праці.

8.2. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства: основні моделі і особливості.

2.4. Плани лекцій

МОДУЛЬ 1. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ)

Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства

ТЕМА 1. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА: СУТНІСТЬ, ОСНОВНІ ПІДХОДИ

1.1. Сутність і основні підходи в менеджменті.

1.2. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.

1.3. Формування і розвиток науки про управління.

1.3.1. Зародження науки про управління.

1.3.2. Еволюція наукових шкіл менеджменту.

1.4. Принципи, рівні, цілі, завдання менеджменту.

ТЕМА 2. ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ

2.1. Готельні заклади як об'єкт управління.

2.1.1. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності.

2.1.2. Характеристика і особливості готельних послуг.

2.1.3. Типізація і класифікація закладів розміщення.

2.2. Заклади харчування як об'єкт управління.

2.2.1. Класифікація підприємств харчування.

2.2.2. Економічна сутність і види діяльності підприємств харчування.

2.3. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

Змістовий модуль 1.2. Функції і методи менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства

ТЕМА 3. ФУНКЦІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

3.1. Поняття і класифікація функцій управління.

3.2. Організація як функція менеджменту.

3.3. Планування як функція менеджменту.

3.4. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.

3.5. Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.

ТЕМА 4. МЕТОДИ МЕНЕДЖМЕНТУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

4.1. Поняття, сутність і класифікація методів менеджменту.

- 4.2. Маркетинг як метод управління.
- 4.3. Економічні методи управління в менеджменті.
- 4.4. Адміністративні (організаційно-розпорядчі) методи менеджменту.
- 4.5. Соціально-психологічні методи управління.

МОДУЛЬ 2. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (УПРАВЛІНСЬКІ ПРОЦЕСИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ)

Змістовий модуль 2.1. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства

ТЕМА 5. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА СТРУКТУРА СУЧАСНИХ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

- 5.1. Поняття та класифікація організаційних структур управління.
- 5.2. Організаційні структури управління в готелях.
- 5.3. Організаційні структури управління підприємств харчування.

ТЕМА 6. СТИЛЬ КЕРІВНИЦТВА Й УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

- 6.1. Управлінські рішення: сутність, класифікація.
- 6.2. Розробка, реалізація та контроль реалізації управлінських рішень.
- 6.3. Стиль керівництва: поняття, класифікація, характеристика.

Змістовий модуль 2.2. Управління персоналом та процесами праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства

ТЕМА 7. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

7.1. Кадровий потенціал підприємств індустрії гостинності.

7.2. Система управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства.

ТЕМА 8. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ ТА ПРОЕКТУВАННЯ РОБІТ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

8.1. Загальна характеристика основних елементів організації праці.

8.2. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства: основні моделі і особливості.

2.5. Плани практичних занять

За кожною темою викладач проводить практичні заняття. Практичне заняття – форма навчального заняття, спрямована на формування вмінь та навичок виконання певних видів економічної роботи, а саме розрахунків та аналізу економічних показників, обґрунтування висновків та управлінських рішень щодо напрямків удосконалення діяльності підприємства готельно-ресторанного господарства.

Проведення практичного заняття ґрунтується на попередньо підготовленому матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння студентами необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різної складності для розв’язування їх студентами на занятті.

Практичне заняття включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв'язування завдань з їх обговоренням, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання. У процесі проведення практичного заняття студенти самостійно або у малих групах (за умови попереднього пояснення викладача) розв'язують запропоновані завдання різного рівня складності. Наприкінці заняття з метою виявлення ступеня засвоєння матеріалу викладачем проводиться перевірка роботи, яку виконували студенти, та підведення підсумків з виставленням відповідної оцінки в залежності від результатів виконаної роботи.

Перелік тем практичних занять наведено у таблицях 2.5 – 2.6.

Таблиця 2.5 - Перелік тем практичних занять (денна форма навчання)

Тема	Кількість годин	Література
1	2	3
Модуль 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (теоретичні засади)		
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства</i>		
Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи.	6	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 2. Індустрія гостинності як об'єкт управління.	6	основна [1-9]; додаткова [1-8].
<i>Змістовий модуль 1.2. Функції і методи менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства</i>		
Тема 3. Функції менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі.	8	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 4. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві	6	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Разом годин за Модулем 1	26	
Модуль 2. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (управлінські процеси на підприємствах)		
<i>Змістовий модуль 2.1. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства</i>		

Продовження таблиці 2.5

1	2	3
Тема 5. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства.	8	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 6. Стиль керівництва й управлінські рішення на підприємствах готельно-ресторанного господарства.	8	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Змістовий модуль 2.2. Управління персоналом та процесами праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства		
Тема 7. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.	6	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 8. Організація праці та проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства	8	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Разом годин за Модулем 2	30	
Усього годин	56	

Таблиця 2.6 - Перелік тем практичних занять (заочна форма навчання)

Тема	Кількість годин	Література
1	2	3
Модуль 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (теоретичні засади)		
Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства		
Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи.	1	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 2. Індустрія гостинності як об'єкт управління.	1	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Змістовий модуль 1.2. Функції і методи менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства		
Тема 3. Функції менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі.	2	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 4. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві.	2	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Разом годин за Модулем 1	6	

Продовження таблиці 2.6

1	2	3
Модуль 2. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (управлінські процеси на підприємствах)		
<i>Змістовий модуль 2.1. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства</i>		
Тема 5. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства.	1	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 6. Стил ь керівництва й управлінські рішення на підприємствах готельно-ресторанного господарства.	1	основна [1-9]; додаткова [1-8].
<i>Змістовий модуль 2.2. Управління персоналом та процесами праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства</i>		
Тема 7. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.	1	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 8. Організація праці та проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства	1	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Разом годин за Модулем 2	4	
Усього годин	10	

2.6. Індивідуальне завдання

Виконання передбачає: систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни та застосування їх при розв'язанні конкретних практичних ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами та звітністю підприємства.

Індивідуальне завдання виконує студент самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення дисципліни у відповідності до графіка навчального процесу.

Інформаційною базою для виконання індивідуального завдання є законодавчі й нормативно-правові акти України та ВТО; дані Держкомстату України та обласних управлінь статистики; статистичні, інформаційно-

аналітичні та нормативно-методичні матеріали Державної туристичної адміністрації України, Державної служби туризму і курортів, Управлінь житлово-комунального господарства обласних державних адміністрацій, матеріали міжнародних конференцій, каталоги готелів, рекламні проспекти, прес-релізи, корпоративні звіти та інші документи готельно-ресторанних підприємств, матеріали з мережі Інтернет, публікації у вітчизняній і закордонній періодичній пресі.

Основні етапи виконання індивідуального завдання: 1 етап: визначення мети і завдань роботи; 2 етап: підбір джерел інформації; 3 етап: збір і аналіз інформації; 4 етап: розробка висновків і рекомендацій; 5 етап: представлення і використання отриманих результатів.

Зміст індивідуального завдання наступний: титульний аркуш, вступ, основна частина, висновки, список використаних джерел, додатки.

Обсяг індивідуального завдання повинен становити в друкованому варіанті 30-50 сторінок. Обсяг часу на виконання індивідуального завдання у годинах становить 50 *годин*.

2.7. Самостійна робота студентів

Для опанування матеріалу дисципліни “Менеджмент готельно-ресторанного господарства” окрім лекційних, практичних занять, тобто аудиторної роботи, значну увагу необхідно приділяти самостійній роботі.

Основні види самостійної роботи студента:

1. вивчення додаткової літератури;
2. робота з законодавчими, нормативними та інструктивними матеріалами;
3. підготовка до практичних занять;
4. укладання глосарію;
5. підготовка до проміжного та підсумкового контролю.

В процесі підготовки до практичних занять необхідно самостійно опрацювати такі питання:

1. Сутність менеджменту.
2. Менеджмент і управління.
3. Система управління.
4. Поняття організації.
5. Основні складові управління.
6. Принципи менеджменту.
7. Історична еволюція управління.
8. Основні наукові школи менеджменту.
9. Формування школи «наукового менеджменту».
10. Адміністративна (класична) школа управління.
11. Основні принципи управління (за А. Файолем).
12. Школа людських відносин.
13. Поведінська (біхевіористська) школа.
14. Кількісна школа.
15. Процесний підхід, його сутність.
16. Процес управління як взаємозв'язок функцій управління.
17. Системний підхід.
18. Ситуаційний підхід.
19. Формальні і неформальні організації.
20. Внутрішнє середовище організації.
21. Взаємозв'язок внутрішніх складових.
22. Зовнішнє середовище організації.
23. Характеристики зовнішнього середовища.
24. Взаємозв'язок факторів зовнішнього середовища.
25. Оцінка і аналіз внутрішнього і зовнішнього середовища.
26. Соціальна відповідальність і етика менеджменту.
27. Сутність, функції і переваги планування.
28. Формування цілей організації.

29. Характеристика цілей організації.
30. Вибір стратегії.
31. Планування реалізації стратегії і її оцінка.
32. Контроль за виконанням стратегії.
33. Оцінка стратегічного плану.
34. Делегування, відповідальність і повноваження.
35. Сутність мотивації.
36. Змістові теорії мотивації.
37. Теорія ієрархії потреб А. Маслоу.
38. Теорія К. Альдерфера.
39. Теорія двох факторів Ф. Герцберга.
40. Процесуальні теорії мотивації.
41. Теорія очікувань.
42. Модель Портера-Лоулера.
43. Сутність і необхідність контролю.
44. Види і процес контролю.
45. Теорія справедливості.
46. Сутність і види комунікацій.
47. Мистецтво спілкування.
48. Процес прийняття рішень, його етапи і види.
49. Моделі прийняття рішень.
50. Методи прийняття рішень.

2.8. Контрольні запитання для самодіагностики

МОДУЛЬ 1. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ)

Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства

ТЕМА 1. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА: СУТНІСТЬ, ОСНОВНІ ПІДХОДИ

- 1.1. Дайте визначення понять "менеджмент", "управління" та "управлінські відносини".
- 1.2. Назвіть основні етапи формування науки про управління.
- 1.3. Охарактеризуйте основні школи менеджменту: школу наукового управління, класичну (аміністративну) школу, школу людських відносин, кількісну школу.
- 1.4. Охарактеризуйте основні підходи до визначення поняття «менеджмент».
- 1.5. Що є суб'єктом та об'єктом управління. Який взаємозв'язок між ними.
- 1.6. Перелічіть основні принципи менеджменту.
- 1.7. У чому полягають завдання менеджменту?
- 1.8. Яким вимогам повинні відповідати вірно сформульовані цілі?
- 1.9. Охарактеризуйте структуру систем менеджменту.
- 1.10. Назвіть та коротко охарактеризуйте основні наукові підходи до менеджменту.

ТЕМА 2. ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ

- 2.1. Назвіть основні складові індустрії гостинності?
- 2.2. Охарактеризуйте основні періоди розвитку світового готельного господарства:
 - а) древній період;
 - б) період середньовіччя;
 - в) нові часи.
- 2.3. Охарактеризуйте основні етапи розвитку індустрії гостинності в Україні.
- 2.4. Дайте характеристику розвитку сучасного готельного господарства у світі.
- 2.5. Які системи класифікації засобів розміщення Вам відомі?
- 2.6. Назвіть основні типи закладів розміщення.
- 2.7. Як класифікуються готельні номери у світовій практиці?
- 2.8. Розкрийте поняття “послуга”, “обслуговування”.
- 2.9. Назвіть основні види послуг гостинності.
- 2.10. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери послуг.
- 2.11. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання готельних послуг.
- 2.12. Розкрийте особливості готельних послуг.
- 2.13. Охарактеризуйте послугу харчування як складову сфери послуг.
- 2.14. За якими критеріями класифікуються підприємства харчування?
- 2.15. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання послуг харчування.
- 2.16. Розкрийте особливості послуг харчування.
- 2.17. Назвіть і охарактеризуйте основні показники якості послуг.
- 2.18. Розкрийте основні проблеми управління готельними підприємствами.
- 2.19. У чому полягають проблеми управління підприємствами харчування?

2.20. Що таке стандартизація послуг? Якими документами вона регламентується?

Змістовий модуль 1.2. Функції і методи менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства

ТЕМА 3. ФУНКЦІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

- 3.1. Які функції управління виділяються на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу?
- 3.2. Наведіть визначення основних функцій підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
- 3.3. Яких особливих, специфічних принципів необхідно дотримуватись при здійсненні функції «організація» в готелях?
- 3.4. Проаналізуйте функції планування й організації управління на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
- 3.5. Які фактори визначають необхідність здійснення функції контролю?
- 3.6. Перелічіть основні принципи контролю.
- 3.7. Подайте характеристику основним видам контролю, здійснюваним на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.
- 3.8. Які заходи та етапи передбачає процес контролю?
- 3.9. Як використовуються сучасні комп'ютерні засоби у реалізації функції контролю?
- 3.10. Які якості притаманні ефективному контролю?
- 3.11. У чому полягає стратегічна спрямованість контролю?
- 3.12. Охарактеризуйте чотири етапи у розвитку теоретичних поглядів на мотивацію.

- 3.13. Суть і особливості змістовних теорій мотивацій (теорії Маслоу, Альдерфера, Герцберга, Мак-Клелланда).
- 3.14. За якими ознаками класифікуються потреби людини?
- 3.15. Визначення поведінки людини у світлі прецесійних теорій мотивації (теорія очікувань, справедливості, концепція партисипативного управління, модель Портера-Лоулера).

ТЕМА 4. МЕТОДИ МЕНЕДЖМЕНТУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

- 4.1. Розкрийте зміст понять «метод», «метод менеджменту».
- 4.2. За якими ознаками класифікують методи менеджменту?
- 4.3. Назвіть та коротко охарактеризуйте загальнонаукові і специфічні методи, що використовуються в менеджменті.
- 4.4. Охарактеризуйте маркетинг як метод менеджменту.
- 4.5. Охарактеризуйте соціально-психологічні методи управління.
- 4.6. Наведіть приклади застосування соціально-психологічних методів управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
- 4.7. Охарактеризуйте економічні методи управління.
- 4.8. Поясніть особливості застосування економічних методів управління в готелі.
- 4.9. В чому полягає суть адміністративних (організаційно-розпорядчих) методів менеджменту?
- 4.10. Наведіть приклади застосування адміністративних (організаційно-розпорядчих) методів менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

МОДУЛЬ 2. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (УПРАВЛІНСЬКІ ПРОЦЕСИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ)

Змістовий модуль 2.1. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства

ТЕМА 5 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА СТРУКТУРА СУЧАСНИХ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

- 5.1. Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
- 5.2. Дайте характеристику лінійної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
- 5.3. Дайте характеристику функціональної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
- 5.4. Як здійснюється організаційна побудова служб готелю?
- 5.5. Охарактеризуйте основні функції підрозділів готелю.
- 5.6. Розкрийте функцій і вимоги до служб готелю.
- 5.7. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у готелі.
- 5.8. Визначте види основних технологічних процесів готельних послуг.
- 5.9. Охарактеризуйте види технологічних циклів: а) основного; б) допоміжного; в) обслуговуючого.
- 5.10. Як здійснюється організаційна побудова служб закладів харчування?
- 5.11. Охарактеризуйте основні функції підрозділів закладів харчування.
- 5.12. Розкрийте функцій і вимоги до служб закладів харчування.
- 5.13. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у закладах харчування.
- 5.14. Визначте види основних технологічних процесів послуг

харчування.

5.15. Які етапи виділяють у процесі формування організаційних структур управління?

5.16. Чи будь-яке схематичне зображення організаційних структур можна назвати органіграмою?

5.17. Які види організаційних структур застосовуються у ресторанному бізнесі?

5.18. Якими є позитивні і негативні сторони лінійно-штабної, дивізійної та матричної організаційних структур?

5.19. Дайте визначення вертикальних, горизонтальних, лінійних зв'язків.

5.20. Назвіть переваги і недоліки централізації і децентралізації управління.

ТЕМА 6. СТИЛЬ КЕРІВНИЦТВА Й УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

6.1. Що Ви розумієте під управлінським рішенням?

6.2. Як класифікуються управлінські рішення? Охарактеризуйте основні види управлінських рішень.

6.3. Назвіть основні етапи процесу підготовки і прийняття управлінських рішень.

6.4. Розкрийте особливості реалізації управлінських рішень.

6.5. Охарактеризуйте види контролю реалізації управлінських рішень.

6.6. Які фактори впливають на ефективність виконання управлінських рішень?

6.7. В чому полягає особливість управлінської праці?

6.8. Охарактеризуйте основні стилі управління.

6.9. Наведіть загальну класифікацію методів прийняття управлінських рішень.

6.10. Як Ви розумієте процедуру організації виконання управлінських рішень.

Змістовий модуль 2.2. Управління персоналом та процесами праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства

ТЕМА 7. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.

- 7.1. Поясніть роль кадрового потенціалу в індустрії гостинності.
- 7.2. Охарактеризуйте систему управління трудовими ресурсами і її підсистеми.
- 7.3. Дайте характеристику методів збору інформації, необхідної для прийняття рішень при наборі персоналу.
- 7.4. Охарактеризуйте процес навчання кадрів.
- 7.5. Дайте характеристику процесу професійної орієнтації і соціальної адаптації в колективі.
- 7.6. Охарактеризуйте фахову й внутрішньофірмову види кар'єри.
- 7.7. Охарактеризуйте форми морального, соціального й матеріального стимулювання персоналу.
- 7.8. Які групи факторів визначають систему матеріальних стимулів?
- 7.9. Назвіть цілі матеріального стимулювання на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.
- 7.10. Поточне стимулювання й винагорода за кінцевий результат роботи, суть і можливості щодо їх застосування на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу.
- 7.11. Заохочення працівників управлінням наданням їм вільного часу й сприятливого режиму роботи.
- 7.12. Яку систему оплати праці доцільно застосовувати на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу і чому?
- 7.13. Назвіть основні типи конфліктів та охарактеризуйте методи управління конфліктами.
- 7.14. Охарактеризуйте етапи управління плинністю кадрів.

7.15. У чому полягає особливість зарубіжних технологій управління працівниками?

ТЕМА 8. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ ТА ПРОЕКТУВАННЯ РОБІТ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.

8.1. Сформулюйте основні особливості управлінської праці.

8.2. Поясніть поняття культури управління і охарактеризуйте склад норм, яких необхідно дотримуватись в процесі управління.

8.3. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – оплата і стимулювання праці.

8.4. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – розподіл праці і департаменталізація.

8.5. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – інформаційні технології управлінської праці.

8.6. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – нормування праці.

8.7. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – сприятливий режим і умови праці.

8.8. Які методи використовуються при аналізі використання трудових ресурсів?

8.9. Які резерви робочого часу можна використати при стратегічному плануванні й управлінні?

8.10. Мотиваційний механізм менеджерів, спеціалістів і службовців, його подібність і відмінність.

8.11. Перелічіть показники, які визначають якість праці.

8.12. Як визначається необхідний чисельно-кваліфікаційний склад працівників?

8.13. Які методи й прийоми використовують для оцінки претендентів на вакантну посаду в апараті управління?

8.14. Перелічіть вимоги до особистості сучасного менеджера.

8.15. Назвіть етапи добору управлінських кадрів для підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

2.9. Індивідуально-консультативна робота

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі індивідуальних занять, консультацій, перевірки виконання індивідуальних занять, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль тощо.

Індивідуально-консультативна робота з теоретичної частини дисципліни проводиться у вигляді:

- 1) індивідуальних консультацій (запитання – відповідь стосовно проблемних питань теоретичного матеріалу дисципліни);
- 2) групових консультацій (розгляд типових прикладів, практики впровадження та використання нових методів та методик у виробничу практику).

Індивідуально-консультативна робота з практичної частини дисципліни проводиться у вигляді:

- 1) індивідуальних консультацій (розгляд практичних завдань, стосовно яких виникли запитання);
- 2) групових консультацій (розгляд практичних ситуацій, які потребують колективного обговорення).

Індивідуально-консультативна робота для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу проводиться у вигляді:

- 1) індивідуального захисту самостійних та індивідуальних завдань;
- 2) підготовки рефератів для виступу на науковому семінарі, конференції.

2.10. Методики активізації процесу навчання

При викладанні дисципліни “Менеджмент готельно-ресторанного господарства” для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких, як: проблемні лекції, семінари-дискусії, кейс-метод.

Проблемні лекції спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами: увагу студентів концентрують на матеріалі, що не знайшов відображення в підручниках; використовують досвід закордонних навчальних закладів з роздаванням студентам під час лекцій друкованого матеріалу і підкріпленням головних висновків з питань, які розглядають. При викладанні лекційного матеріалу студентам пропонують питання для самостійного розмірковування. При цьому лектор ставить запитання, які спонукають студента шукати розв'язання проблемної ситуації. Така система примушує студентів сконцентруватися і почати активно мислити в пошуках правильної відповіді.

На початку проведення проблемної лекції необхідно чітко сформулювати проблему, яку необхідно вирішити студентам. При викладанні лекційного матеріалу слід уникати прямої відповіді на поставлені запитання, а висвітлювати лекційний матеріал таким чином, щоб отриману інформацію студент міг використовувати при розв'язанні проблеми.

Міні-лекції передбачають викладання навчального матеріалу за короткий проміжок часу і характеризуються значним обсягом, складністю логічних побудов, образів, доказів і узагальнень. Міні-лекції проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження.

На початку проведення міні-лекції за вказаними вище темами лектор акцентує увагу студентів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносять

питання, що зафіксовані в плані лекцій, але викладають їх стисло. Лекційне заняття, проведене в такий спосіб, спонукає студента до активності і концентрації уваги при сприйнятті матеріалу, а також спрямовує його на використання системного підходу при відтворенні інформації, яку він одержав від викладача.

Кейс-метод – метод аналізу конкретних ситуацій, який дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціалістів і передбачає розгляд виробничих, управлінських і інших ситуацій, складних конфліктних випадків, проблемних ситуацій, інцидентів у процесі вивчення навчального матеріалу.

Розподіл форм і методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни наведений в табл. 2.7.

Таблиця 2.7 - Форми і методи активізації процесу навчання за темами

Тема	Практичне застосування навчальних технологій
1	2
Модуль 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (теоретичні засади)	
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства</i>	
Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи.	міні-лекція
Тема 2. Індустрія гостинності як об'єкт управління.	міні-лекція, кейс-метод
<i>Змістовий модуль 1.2. Функції і методи менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства</i>	
Тема 3. Функції менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі.	міні-лекція, кейс-метод
Тема 4. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві	міні-лекція, кейс-метод
Модуль 2. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (управлінські процеси на підприємствах)	
<i>Змістовий модуль 2.1. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства</i>	

1	2
Тема 5. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства.	проблемна лекція, кейс-метод
Тема 6. Стил ь керівництва й управлінські рішення на підприємствах готельно-ресторанного господарства.	міні-лекція, кейс-метод
<i>Змістовий модуль 2.2. Управління персоналом та процесами праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства</i>	
Тема 7. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.	міні-лекція, кейс-метод
Тема 8. Організація праці та проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства	міні-лекція, кейс-метод

2.11. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів

Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитись в наступних формах:

1. оцінювання роботи студентів у процесі практичних занять;
2. оцінювання виконання індивідуального завдання;
3. оцінювання укладеного глосарію;
4. проведення проміжного контролю;
5. проведення підсумкового іспиту.

Загальна оцінка з дисципліни складається з поточної оцінки, яку студент отримує під час практичних занять, оцінки за виконання індивідуального завдання та оцінки за виконання завдань проміжного та підсумкового контролю.

Порядок поточного оцінювання знань студентів

Поточне оцінювання здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- 1) активність та результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять;
- 2) виконання індивідуального завдання;
- 3) виконання завдань проміжного контролю.

Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на практичних заняттях

Оцінювання проводиться за 4-бальною шкалою за наступними критеріями:

- 1) розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;
- 2) ступінь засвоєння матеріалу з дисципліни;
- 3) ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;
- 4) уміння поєднувати теорію з практикою при розгляданні виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків при виконанні завдань, винесених для самостійного опрацювання, та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;
- 5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Оцінка “відмінно” ставиться за умови відповідності виконаного завдання студента або його усної доповіді до усіх п'яти зазначених критеріїв. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку студента на відповідну кількість балів.

При оцінювання практичних завдань увага приділяється також якості та самостійності їх виконання, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу

(згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась з вимог не буде виконана, то оцінка буде знижена.

Оцінка знання матеріалу, оцінюється за 4-бальною системою та згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів перекладається в систему оцінювання за шкалою ECTS (табл. 2.8).

Таблиця 2.8 – Шкала перерахунку оцінок результатів контролю знань студентів

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка	% набраних балів
1	2	3	4
Відмінно	<i>Відмінно</i> – відмінне виконання лише з незначними помилками	A	більше 90 – 100
Добре	<i>Дуже добре</i> – вище середнього рівня з кількома помилками	B	більше 80 – 90 включно
	<i>Добре</i> – загалом правильна робота з певною кількістю грубих помилок	C	більше 70 – 80 включно
Задовільно	<i>Задовільно</i> – непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	більше 60 – 70 включно
	<i>Достатньо</i> – виконання задовольняє мінімальні критерії	E	більше 50 – 60 включно
Незадовільно	<i>Незадовільно*</i> – потрібно попрацювати перед тим, як перездати тест	FX	більше 25 – 50 включно
	<i>Незадовільно</i> – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля	F	від 0 – 25 включно

Проміжний контроль

Проміжний контроль рівня знань передбачає виявлення опанування студентом лекційного матеріалу та вміння застосовувати його для вирішення

практичної ситуації і проводиться у вигляді тестування. При цьому тестове завдання може містити як запитання, що стосуються суто теоретичного матеріалу, так і запитання, спрямовані на розв'язання практичного завдання.

Тестове завдання містить запитання одиничного і множинного вибору різного рівня складності. Для оцінювання рівня відповідей студентів на тестові завдання використовуються наступні критерії оцінювання:

оцінка “відмінно” – виставляється у випадку, якщо студент правильно відповів на 20 - 18 тестових запитань;

оцінка “дуже добре” – 17-16 правильних відповідей;

оцінка “добре” – 15-13 правильних відповідей;

оцінка “задовільно” – 12 - 10 правильних відповідей;

оцінка “достатньо” – 9-7 правильних відповідей;

оцінка “незадовільно” – 6-5 правильних відповідей;

оцінка “незадовільно” – 4-2 правильних відповідей.

Тести для проміжного контролю обираються із загального переліку тестів за відповідними змістовими модулями.

Критерії оцінювання індивідуального завдання

Індивідуальне завдання оцінюється за такими критеріями:

- 1) самостійність виконання;
- 2) логічність та послідовність викладення матеріалу;
- 3) повнота розкриття теми практичного завдання;
- 4) обґрунтованість висновків;
- 5) використання статистичної інформації та додаткових літературних джерел;
- 6) наявність конкретних пропозицій;
- 7) якість оформлення.

Проведення підсумкового (модульного) контролю

Підсумковий (модульний) контроль здійснюється та оцінюється за двома складовими: лекційною та практичною. Підсумковий контроль проводиться у

письмовій формі після того як розглянуто увесь теоретичний матеріал та виконані практичні завдання в межах кожного з змістових модулів.

Завдання підсумкового (модульного) контролю містить тестові завдання з лекційного курсу та практичне завдання.

Проведення підсумкового контролю

Умовою допуску студентів до екзамену є позитивні оцінки з поточного контролю знань та захист індивідуального завдання.

Екзамен здійснюється у письмовій формі за білетами. Білет містить завдання з лекційного курсу та практичне завдання.

До **екзамену** виносяться такі питання:

1. Сутність і основні підходи в менеджменті.
2. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.
3. Формування і розвиток науки про управління.
4. Зародження науки про управління.
5. Еволюція наукових шкіл менеджменту.
6. Принципи, рівні, цілі, завдання менеджменту.
7. Готельні заклади як об'єкт управління.
8. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності.
9. Характеристика і особливості готельних послуг.
10. Типізація і класифікація закладів розміщення.
11. Заклади харчування як об'єкт управління.
12. Класифікація підприємств харчування.
13. Економічна сутність і види діяльності підприємств харчування.
14. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.
15. Поняття і класифікація функцій управління.
16. Організація як функція менеджменту.
17. Планування як функція менеджменту.
18. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.

- 19.Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.
- 20.Поняття, сутність і класифікація методів менеджменту.
- 21.Маркетинг як метод управління.
- 22.Економічні методи управління в менеджменті.
- 23.Адміністративні (організаційно-розпорядчі) методи менеджменту.
- 24.Соціально-психологічні методи управління.
- 25.Поняття та класифікація організаційних структур управління.
- 26.Організаційні структури управління в готелях.
- 27.Організаційні структури управління підприємств харчування.
- 28.Управлінські рішення: сутність, класифікація.
- 29.Розробка, реалізація та контроль реалізації управлінських рішень.
- 30.Стиль керівництва: поняття, класифікація, характеристика.
- 31.Кадровий потенціал підприємств індустрії гостинності.
- 32.Система управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства.
- 33.Загальна характеристика основних елементів організації праці.
- 34.Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства: основні моделі і особливості.

Відповіді студентів оцінюють відповідно до кваліфікованих вимог до бакалаврів напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа».

Оцінка А. Студент дає абсолютно правильні відповіді на 91-100% тестів. Теоретичні запитання розкриті повністю, з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі додаткового матеріалу, законодавчих актів та нормативних документів. При виконанні практичного завдання студент застосовує системні знання навчального матеріалу, передбачені навчальною програмою. Практичне завдання виконано як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, висновки до завдань аргументовані й обґрунтовані.

Оцінка В. Студент дає правильні відповіді на 81 – 90 % тестів. Теоретичні запитання розкриті повністю, програмний матеріал викладено згідно з матеріалом дисципліни. При виконанні практичних завдань студент ефективно застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються в цілому правильно з використанням типового алгоритму, при їх виконанні студент припускає окремі несуттєві помилки.

Оцінка С. Студент дає правильні відповіді на 71 – 80 % тестів. Теоретичні запитання розкриті повністю, проте при викладенні програмного матеріалу допущені незначні помилки. При виконанні практичних завдань студент застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються загалом правильно з використанням типового алгоритму. При їх виконанні студент припускає несуттєві помилки.

Оцінка D. Студент дає правильні відповіді на 61 – 70 % тестів. Теоретичні запитання розкриті неповно, допущено суттєві похибки, які впливають на зміст відповіді. При виконанні практичних завдань студент без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускає значні помилки.

Оцінка Е. Студент дає правильні відповіді на 51 – 60 % тестів. Теоретичні запитання розкриті неповно або зовсім не розкрито. При виконанні практичних завдань студент припускає досить велику кількість грубих помилок, стикається зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні.

Оцінка F. Студент дає правильні відповіді не менш як на 50 % тестів, виконати практичні завдання не може, стикається зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні. Теоретичні запитання не розкриті.

Оцінка FX. Студент дає до 50 % правильних відповідей на тести, виконати практичні завдання не може, стикається зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання. Теоретичні запитання не розкриті.

Підсумкова оцінка з дисципліни розраховується як середня з кількох складових, що враховує оцінки кожного виду контролю (дві оцінки за результатами поточного модульного контролю протягом семестру та оцінка за результатами екзамену).

Підсумкова оцінка з дисципліни згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів Академії в систему оцінювання за шкалою ECTS конвертується в підсумкову оцінку за шкалою ECTS.

Таблиця 2.9 – Шкала перерахунку оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання

Система оцінювання	Шкала оцінювання						
	1	2	3	4	5		
Внутрішній вузівський рейтинг, %	100-91	90-71	70-51	50-0			
Національна 4-бальна і в системі ECTS	5 <i>відмінно</i> A	4 <i>добре</i> B, C	3 <i>задовільно</i> D, E	2 <i>незадовільно</i> FX, F			
Внутрішній вузівський рейтинг у системі ECTS, %	100-91	90-81	80-71	70-61	60-51	50-26	25-0
Національна 7-бальна і в системі ECTS	<i>відмінно</i> A	<i>дуже добре</i> B	<i>добре</i> C	<i>задовільно</i> D	<i>достатньо</i> E	<i>незадовільно*</i> FX*	<i>незадовільно</i> F**

* - з можливістю повторного складання;

** - з обов'язковим повторним курсом

2.12. Рекомендована література:

2.12.1. Нормативно-правові акти:

Державні стандарти

1. ДСТУ 4527:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).

Міждержавні стандарти

1. ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».
2. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания, Общие требования».
3. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників

Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).

2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.

3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мініюсті 15.04.1999 за №236/3529).

2.12.2. Основна навчальна література:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.

2. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 384 с.

3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.

4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Уч. пособие. – 3-е изд., перер. и доп. - Мн.: Новое знание, 2002.

5. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.

6. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.

7. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.

8. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.

9. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. – М.: Магистр, 2007. – 447 с.

2.12.3. Додаткова література:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.

2. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. М.: Аспект-Пресс, 1995.- 383 с.
3. Большой Глоссарий терминов международного туризма / Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. – СПб.: Издательский дом Герда, Невский Фонд, 2002. – 704 с.
4. Буторова Н.В. Менеджмент и маркетинг иностранного туризма: обслуживание иностранных туристов в России. Учебное пособие. – М.: Советский Спорт, 1999. – 112 с.
5. Дубинина Т.И., Яворская А.О. Зарубежный опыт малых гостиниц. – М.: Университет гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 1997. – 78 с.
6. Готелі України: від А до Я. - К.: Новий світ., 2003. – 274 с.
7. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук'янова, Т.Т.Дорошенко, Т.М.Мініч. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.
8. Журнал “Гостиничный и ресторанный бизнес”.

2.12.4. Ресурси мережі Інтернет:

www.hotel.ua

www.hotel.com

www.hotel.com.ua

www.hotel-ukraine.com

www.liga.net

www.nau.kiev.ua

www.management.ru

www.management.ua

www.rada.gov.ua

www.tourism.gov.ua

www.ukrpravo.com

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

АНДРЕНКО Ірина Борисівна

Програма і робоча програма навчальної дисципліни **“Менеджмент готельно-ресторанного господарства”** (для студентів 4 курсу денної та 5 курсу заочної форм навчання напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»).

Комп’ютерний набір і верстка: І.Б. Андренко

План 2010, поз. 267 Р

Підп. до друку 28.01.2011 р.

Друк на ризографі

Тираж 10 пр.

Формат 60x84 1/16

Ум. друк. арк. 2,4

Зам. № 6779

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства,
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua

Свідоцтво суб’єкта видавничої справи: ДК №731 від 19.12.2001